

To: [5.1.2e] [5.1.2e]@rivm.nl]; [5.1.2e] [5.1.2e]@rivm.nl]
From: [5.1.2e]
Sent: Tue 9/29/2020 1:54:06 PM
Subject: RE: Vraag van programmadirectie aan de gedragsteams: klantreizen
Received: Tue 9/29/2020 1:54:07 PM

Hoi [5.1.2e]

De overeenkomsten met WP10 zijn inderdaad aanwezig waardoor ik denk dat we elkaar goed kunnen helpen. Zij brengen de aanknopingspunten in kaart om gedrag te faciliteren in verschillende contexten (interventie gerichte aanpak). Wij beschrijven achteraf waarom de voorbeelden goed werken.

Werk en horeca zijn dan ook thema's die wij zelf ook op de agenda hebben staan om te gaan verzamelen. Het lijkt me dus prima om aan te sluiten bij dit overleg, ik kan even contact opnemen met [5.1.2e] hiervoor. @ [5.1.2e] [5.1.2e] zullen wij hier even over bellen?

Groet, [5.1.2e]

[5.1.2e]
 [5.1.2e]
 Centrum Gezondheid en Maatschappij | Corona Gedragseenheid
 Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)
 [5.1.2e]@rivm.nl | M: [5.1.2e]
www.volksgezondheidszorg.info | www.staatvenz.nl

From: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
Sent: maandag 28 september 2020 15:45
To: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
Subject: FW: Vraag van programmadirectie aan de gedragsteams: klantreizen

Hoi [5.1.2e]

(heb je een fijne week gehad? Hope so!)

Als antwoord op je onderstaande vraag: JA dat denk ik wel.
 We moeten oppassen niet dubbel op te gaan werken.

In ons PvA staat ook dat het werken met een klantreis (customer journey) wellicht een manier is om de voorbeelden aan te vliegen.
 Wij kiezen onze hoofdthema's mede daarom op basis van de vraag... Wat doen mensen zoal op een dag?:
 Thema's zijn dan: boodschappen doen/winkelen, naar werk gaan, uitgaan, bij familie of vrienden op bezoek, hobby beoefenen, uitgaan in de horeca, een evenement bezoeken etc- dus dat is in feite ook een klantreis. Dit hebben we vandaag besloten. Daarbinnen kan je ook weer een 'reis' uitzetten uiteraard. Zo kijken wij er nu nog niet naar.... mede ook omdat we nu even naar het grote plaatje kijken en inzoomen aan het hele pallet aan maatregelen dat een organisatie uit de kast trekt om zijn 'situatie' (of bedrijf of evenement) veilig (Coronaproof) te krijgen. Dan is het soms lastig om 1 persoon te volgen omdat je dan ook een beperkt en individueel beeld krijg terwijl het om groepsgedrag gaat en om sociale en fysieke omgeving.

Bv net een RIBW instelling in Brabant gesproken, die hebben 2000 cliënten (incl jonge drugsgebruikers (16+), mensen met psychoses, Korsacov patienten, etc).
 Daar werken ruim 500 medewerkers die ook graag veilig blijven werken.
 De cliënten wonen zelfstandig in wijken, of begeleid in HAT eenheden, in de instelling (in flats) of krijgen dagbehandeling.
 Niet makkelijk om daar een klantreis voor uit te zetten. Ik bedoel er komt veel bij kijken. Voor ons is dat grote plaatje ook interessant. Hoe houdt je die hulpverlening voor al die mensen veilig en hoe handhaaf je ook een minimale basis aan nabijheid. Dat is het dilemma.

Hoe dan ook lijkt me goed te weten wat de ministeries hierover gaan besluiten en ook dat ze weten wat wij gaan doen.

Het kan een perspectief bieden en tot verbinding leiden.

@ [5.1.2e] is dit iets voor jou om dit contact te onderhouden? Laten we het er even over hebben.

Wordt vervolgd,

Groet [5.1.2e]

Situaties

Testen is al uitgewerkt, en voor bezoek ontvangen thuis is eerder natuurlijk ook al een klantreis uitgewerkt.

Nu zoeken we iets dergelijks ook nog voor 2 andere situaties:

- Naar de horeca
- Op het werk

Doelgroepen

Veel verschillende doelgroepen hebben te maken met de verschillende situaties. Vraag is of het de moeite loont om ook per (sub)doelgroep te kijken naar de beschreven situaties en klantreizen.

Veel gehanteerde doelgroepindeling is

- Jongeren
- Kwetsbaren/ouderen ('mensen met een verhoogd risico op een ernstig verloop van een covid-besmetting, en/of mensen die daar, al dan niet terecht, bang voor zijn)
- Mensen met een migratieachtergrond

5.1.2e

5.1.2e

Dienst Publiek en Communicatie**Ministerie van Algemene Zaken**

Buitenhof 34 | 2513 AH | Den Haag

Postbus 20006 | 2500 EA | Den Haag

T 5.1.2e**M** 5.1.2e5.1.2e [@minaz.nl](mailto:5.1.2e@minaz.nl)www.rijksoverheid.nl/dpc